

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara adalah kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan rakyat dapat dicapai melalui pembangunan nasional dalam berbagai aspek, baik politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan. Indonesia sebagai negara berkembang, telah berupaya memajukan pembangunan nasional untuk kemakmuran seluruh rakyat Indonesia. Pembangunan nasional tentunya membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dapat diperoleh dari beberapa sumber penerimaan negara, baik dari sektor pajak maupun non pajak.

Pada tahun 2015 tercatat penerimaan negara sebesar Rp 1.793,6 T, dimana sebesar Rp 1.201,7 T atau sebesar 66,99% berasal dari penerimaan pajak (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2015). Selain itu, di tahun 2016 penerimaan pajak tercatat sebesar 74,6% dari penerimaan negara seluruhnya (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak menduduki porsi besar dalam penerimaan negara, dibandingkan penerimaan negara lainnya (non pajak). Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya dengan memberlakukan Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2016 tentang *Tax Amnesty* (TA). *Tax Amnesty* atau amnesti pajak merupakan fasilitas terbaru yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan peluang penerimaan pajak. Fasilitas amnesti pajak

mulai berlaku sejak tanggal 1 Juli 2016 sampai dengan 31 Maret 2017. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2016) mengungkapkan bahwa amnesti pajak adalah program pengampunan yang diberikan oleh Pemerintah kepada Wajib Pajak meliputi penghapusan pajak yang seharusnya terutang, penghapusan sanksi administrasi perpajakan, serta penghapusan sanksi pidana di bidang perpajakan atas harta yang diperoleh pada tahun 2015 dan sebelumnya yang belum dilaporkan dalam SPT, dengan cara melunasi seluruh tunggakan pajak yang dimiliki dan membayar uang tebusan. Uang tebusan dihitung dari tarif dikalikan dasar pengenaan pajak. Wajib Pajak dapat mengajukan amnesti pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama tempat Wajib Pajak terdaftar atau tempat lain yang ditentukan oleh Menteri dengan membawa Surat Pernyataan (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2016).

Pelaksanaan *Tax Amnesty* (TA) sesuai dengan sistem pemungutan pajak secara *self assessment* yang diterapkan di Indonesia. Sistem pemungutan pajak secara *self assessment* memberikan kepercayaan kepada para Wajib Pajak sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutangnya (*Stewardship Theory*). Sebelum pembayaran pajak dilakukan, para Wajib Pajak diharuskan untuk melakukan pelaporan jumlah pajak terutang dengan membuat surat pemberitahuan (SPT) tahunan. SPT yang harus disampaikan ke KPP mempunyai batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan UU Ketentuan Umum Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 pasal 3 ayat 3 yaitu SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi, paling lama tiga bulan

setelah akhir Tahun Pajak dan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Badan, paling lama empat bulan setelah akhir Tahun Pajak (Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak, 2015). SPT yang telah dilaporkan oleh Wajib Pajak akan diterima oleh KPP yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), kemudian SPT tersebut akan dicatat, digolongkan, dan disimpan. Sugiharti, Suhadak, dan Dewantara (2015) mengungkapkan bahwa pengolahan SPT merupakan tahap penting dalam proses administrasi SPT tahunan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga melakukan kegiatan ekstensifikasi untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak pelapor SPT. Menurut PER-35/PJ/2013 pasal 3, KPP melakukan ekstensifikasi dengan cara:

- a. Mendatangi Wajib Pajak di lokasi Wajib Pajak;
- b. Melalui Pemberi Kerja/Bendaharawan Pemerintah; dan
- c. Mengirimkan Surat Imbauan kepada Wajib Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak mendukung kegiatan ekstensifikasi dengan melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini melalui pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak (Fasmi dan Misra, 2012). Menurut Fasmi dan Misra (2012), kegiatan modernisasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini, salah satunya *E-filing*.

E-filing merupakan sistem pelaporan pajak dengan SPT secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Awalnya,

e-filing hanya dapat diakses melalui *Application Service Provider* (ASP) dengan cara menginstall aplikasi. Namun, sejak dikeluarkannya PER-48/PJ/2011 tanggal 30 Desember 2011, WP Orang Pribadi juga bisa melaporkan SPT melalui laman Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hanya dengan mengakses situs www.pajak.go.id. *E-filing* menjamin keamanan data para Wajib Pajak dengan menyediakan *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Sugiharti dkk., 2015). Layanan sistem *e-filing* diharapkan mampu menghemat biaya, waktu dan sumber daya untuk melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), kegunaan dan kemudahan yang ditawarkan sistem *e-filing* kepada para Wajib Pajak akan mampu mendukung jalannya sistem ini. Selain itu, layanan ini juga memberikan keuntungan KPP berupa perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT. Data jumlah Wajib Pajak pelapor SPT secara *e-filing* tahun 2013 dan 2014 menurut Direktorat Jenderal Pajak disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Pelapor SPT secara *E-filing*

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Pelapor SPT secara <i>E-filing</i>	Proporsi SPT <i>E-filing</i> dibandingkan WPOP Terdaftar
2013	17.190.000 orang	7.590.000 orang	44,15 %
2014	16.970.000 orang	8.680.000 orang	51,15%

Sumber : www.cnnindonesia.com (Jumlah Wajib Pajak Pelapor SPT 2014 Naik 108 juta oleh Gentur Putro Jati. *Last Update*: hari Minggu 19/04/2015 pukul 15:38 WIB). Diunduh 16 Mei 2016.

Berdasarkan Tabel 1.1 terjadi peningkatan pelaporan SPT secara *e-filing* dari tahun 2013 hingga tahun 2014. Hal ini terlihat dari proporsi SPT *e-filing* yang cukup besar dibandingkan jumlah WPOP terdaftar, dengan rata-rata sebesar 50%. Peningkatan proporsi *e-filing* tahun 2014 dibandingkan tahun 2013 diharapkan akan berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak.

Keuntungan yang diperoleh dari diterapkannya sistem *e-filing*, seperti penghematan biaya dan waktu, kemudahan, serta kualitas informasi yang tepat waktu dan baik dapat digunakan untuk menilai efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan SPT secara *e-filing*. Beberapa keuntungan tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Pemahaman teknologi informasi yang dimiliki oleh para Wajib Pajak juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*, Wajib Pajak tidak perlu mempelajari sistem *e-filing* atau mengalami kesulitan dalam menjalankannya. SE MENPAN nomor 8 tahun 2015 telah mewajibkan Aparatur Sipil Negara (ASN), anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) untuk menyampaikan SPT pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing*. Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mendorong ASN, TNI, dan POLRI untuk melanjutkan penggunaan sistem ini secara sukarela. Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memanfaatkan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT secara *online* akan memanfaatkan sistem *e-filing*, sehingga pada akhirnya penerimaan negara dari sektor pajak pun akan semakin meningkat. Analisis pengaruh pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing*

terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan membantu DJP untuk melakukan perbaikan dalam efektivitas dan kelayakan sistem *e-filing*, serta melakukan sosialisasi pemahaman teknologi informasi bagi para Wajib Pajak dengan bantuan KPP masing-masing wilayah.

Sistem *E-filing* sudah diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2004. Sejak diberlakukannya sistem tersebut, beberapa penelitian terkait *e-filing* pernah dilakukan. Penelitian Kirana (2010) memberikan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi sistem *e-filing* akan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak merasa puas menggunakan *e-filing* maka tingkat penggunaan *e-filing* akan meningkat. Peningkatan kepuasan Wajib Pajak dan penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi kualitas dan produktivitas Wajib Pajak. Susanto (2011) memberikan hasil penelitian yaitu persepsi kemudahan, kegunaan, kesukarelaan, dan pandangan orang lain (norma subjektif) akan mempengaruhi niat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan variabel pengalaman penggunaan, risiko, kemampuan mengontrol, serta jenis kelamin tidak mempengaruhi niat Wajib Pajak menggunakan *e-filing*. Penelitian oleh Kirana (2010) dan Susanto (2011) dilakukan pada masa sebelum diwajibkannya sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Sugiharti dkk. (2015) dan Nurhidayah (2015). Penelitian Sugiharti dkk. (2015) menyatakan bahwa efektivitas dan kelayakan sistem *e-filing* mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*. Selain itu, penelitian Nurhidayah (2015) memberikan hasil bahwa penerapan sistem *e-filing* mempengaruhi tingkat

kepatuhan Wajib Pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. Penelitian Sugiharti dkk. (2015) dan Nurhidayah (2015) dilakukan pada masa dimana sistem *e-filing* akan diwajibkan sebagai sarana pelaporan SPT.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan pada masa sebelum diwajibkannya sistem *e-filing*, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* pada saat sistem tersebut sudah diwajibkan sebagai sarana pelaporan SPT. Variabel penelitian dipilih karena sesuai untuk mewakili faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara *e-filing*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak. Tingkat kepuasan Wajib Pajak merupakan suatu ukuran kesenangan yang diperoleh Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara *e-filing*.

Variabel independen yang diuji dalam penelitian ini adalah pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem pelaporan SPT secara *e-filing* yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak. Variabel independen pemahaman teknologi informasi didasarkan dari penelitian Nurhidayah (2015) yang menyatakan pemahaman teknologi informasi (internet) dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman terhadap teknologi informasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan memfasilitasi dan mempermudah para Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing*, serta mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

Variabel independen kedua, yaitu efektivitas sistem pelaporan SPT secara *e-filing* didasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh

Sugiharti dkk. (2015) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem *e-filing* akan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dan parsial terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak akan memanfaatkan *e-filing* secara sukarela.

Variabel independen ketiga, yaitu kelayakan sistem *e-filing* diambil dari penelitian Sugiharti dkk. (2015) yang menyatakan kelayakan sistem *e-filing* berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pelapor *e-filing*. Yang berarti semakin mudah dan lancar sistem *e-filing* untuk dimanfaatkan maka Wajib Pajak akan merasa puas dan secara sukarela memanfaatkan sistem *e-filing*.

Objek penelitian yang akan digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pelapor SPT secara *e-filing* yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng yang beralamat di Jalan Sumatera No. 22-24. Penelitian ini diharapkan mampu membuktikan pengaruh pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem *e-filling* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak sehingga menghasilkan perbaikan di masa depan bagi sistem tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian ini adalah “Untuk menguji pengaruh pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng.”

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Stewardship Theory* melalui pengujian pengaruh pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Manfaat praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktik bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk menilai keefektifan dan kelayakan penerapan sistem *e-filing* dalam meningkatkan penerimaan pajak, sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap kelemahan pada sistem perpajakan dan mencari solusi yang tepat dalam penyelesaian masalah perpajakan yang ada. Manfaat lainnya adalah untuk memahami pentingnya pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap teknologi informasi sehingga dapat dilakukan sosialisasi terkait sistem informasi (SI) *e-filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diuraikan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab 1 berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 berisi penjelasan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis, dan model analisis penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab 3 berisi penjelasan tentang metode penelitian yang akan dilakukan mulai dari desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik analisis data dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab 4 menggambarkan karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab 5 berisi tentang simpulan dan keterbatasan yang diperoleh dan dihadapi selama penelitian, serta saran untuk perbaikan di masa mendatang.